

2022年 今後のワークフローに求められるのはノンカスタマイズでの業務フロー対応力

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5361-7880 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は中堅・中小企業におけるワークフロー・ビジネスプロセス管理の製品/サービスに関する社数シェアやニーズに関する調査を行い、その分析結果を発表した。本リリースは「2022年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」のワークフロー・ビジネスプロセス管理に関するサンプル/ダイジェストである。

<業務フロー基盤で求められる個別要件をノンカスタマイズで対応できるか? が今後の焦点>

- 社数シェア上位3つは「EXPLANNER/FL」、「eValue NS/V/Air」、「X-point, Agile Works」
- 業務フロー基盤の役割が重視されることでSaaSが減少、社内設置独自システムが増加
- ノーコード/ローコードの併用によるシステム連携やセルフカスタマイズの強化も要検討

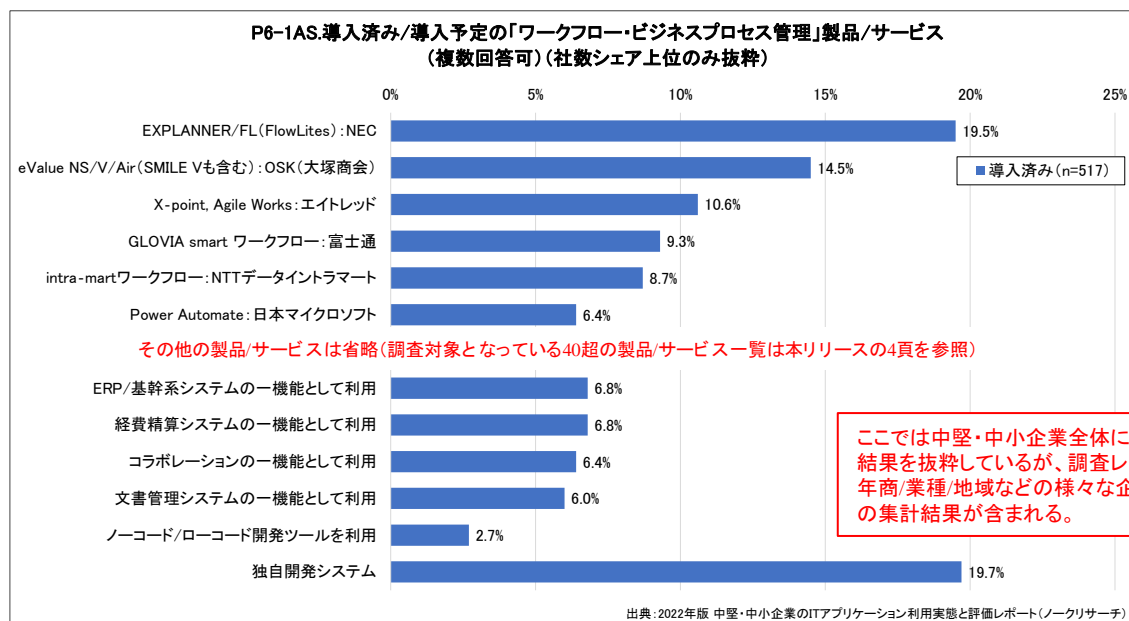
対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、全業種)(有効回答件数)

対象職責: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022itapp_rep.pdf

社数シェア上位3つは「EXPLANNER/FL」、「eValue NS/V/Air」、「X-point, Agile Works」

ワークフローの機能はユーザ企業における文化や慣習の影響を大きく受ける。日本では集団での意思決定が重んじられることから、並行承認ルートにおけるAND条件/OR条件/多数決などを始めとする複雑な申請/承認の機能が発展してきた。どのような機能が求められるか? は従業員数や組織体制によって変わってくるため、ワークフロー製品/サービスも多種多様なものが存在する。以下のグラフは導入済みの「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」の製品/サービス(複数回答可)を尋ねた結果から社数シェア上位のものを抜粋した結果である。(調査対象となった全ての製品/サービスの一覧は本リリースの4頁を参照)



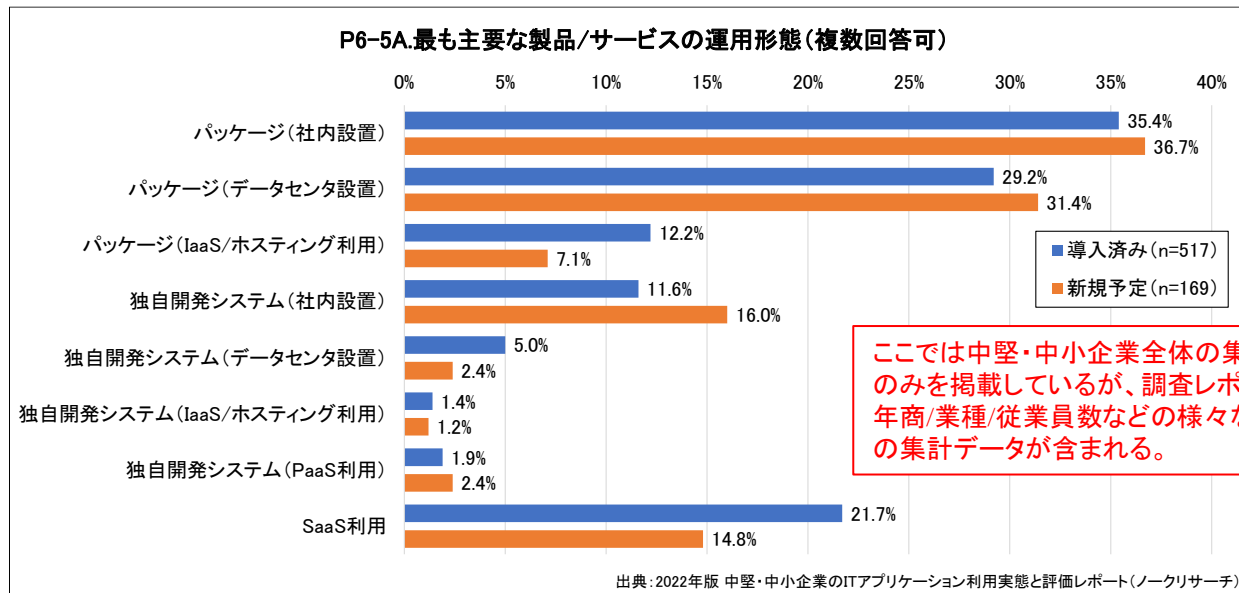
ここでは中堅・中小企業全体における集計結果を抜粋しているが、調査レポートには年商/業種/地域などの様々な企業属性別の集計結果が含まれる。

社数シェアの上位3つの製品/サービスは「EXPLANNER/FL」、「eValue NS/V/Air」、「X-point, Agile Works」だが、いずれも10~20%に留まっており、突出して高い社数シェアを示す製品/サービスは見られない。一方、「独自開発システム」も2割弱に達しており、独自開発からパッケージへと移行する余地が少なからず残っていることが分かる。ただし、次頁で述べるように、昨今では逆の動きも見られる点に注意が必要だ。

さらに「ERP/基幹系システム」「経費精算システム」「コラボレーション」「文書管理システム」といった他の業務システムに包含されている申請/承認の仕組みを利用するケースや、「ノーコード/ローコード開発ツール」といった新たな手段も登場している。この点についても本リリースの後半で言及する。

業務フロー基盤の役割が重視されることでSaaSが減少、社内設置独自システムが増加

本リリースの元となる調査レポートでは導入済み/導入予定の最も主要な「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの運用形態についても集計/分析を行っている。以下のグラフはその結果を導入済みと導入予定で比較したものだ。



ここでは中堅・中小企業全体の集計結果のみを掲載しているが、調査レポートには年商/業種/従業員数などの様々な属性別の集計データが含まれる。

選択肢の説明は以下の通りである。

<<パッケージ>>

- ・パッケージ(社内設置)
- ・パッケージ(データセンタ設置)
- ・パッケージ(IaaS/ホスティング利用)

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、社内に設置して利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、データセンタに預けて運用する
ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤としてミドルウェアやパッケージを購入/導入して利用する

<<独自開発システム>>

- ・独自開発システム(社内設置)
- ・独自開発システム(データセンタ設置)
- ・独自開発システム(IaaS/ホスティング利用)
- ・独自開発システム(PaaS利用)

ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、独自開発システムを社内に設置して利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、独自開発システムをデータセンタに預けて運用する
ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティング上で独自開発システムを利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェアのいずれも自社では購入せず、PaaS上で独自開発システムを利用する

<<SaaS>>

- ・SaaS利用

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを購入せず、SaaS形態のサービスを利用する

まず「パッケージ」の状況を確認してみると、「パッケージ(IaaS/ホスティング利用)」が-5.1ポイントとやや大きく減少する一方で「パッケージ(社内設置)」と「パッケージ(データセンタ設置)」はそれぞれ+1.3ポイント、+2.2ポイントと微増している。IaaSによるリソース変動への対応を必要とする先進的なユーザ企業の需要が一巡したことが主な要因と考えられる。

「SaaS利用」が-6.9ポイントの減少となっており、「独自開発システム(社内設置)」が+4.4ポイントの増加となっている点にも注意が必要だ。近年では中堅・中小企業が手軽に導入できるSaaS形態のワークフローも数多く登場し、「SaaS利用」の割合も徐々に高まってきた。だが、ワークフロー・ビジネスプロセス管理は個別カスタマイズのニーズが多い業務システムでもある。そのため、カスタマイズを必要としないユーザ企業のSaaS導入が一巡した可能性が考えられる。

一方、RPAの影響などによって、ワークフローには単なる申請/承認ツールだけでなく、業務フロー基盤を担う役割も求められるようになってきている。だが、業務フロー基盤としての用途ではユーザ企業の個別要件も多くなりやすく、最近ではノーコード/ローコード開発ツールを用いてワークフロー・ビジネスプロセス管理のシステムを構築するケースも出てきている。こうした点も「独自開発システム(社内設置)」が今後増加する兆候を見せている背景になっていると考えられる。

さらに次頁で述べるように、「ノーコード/ローコード開発ツール」と「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」の関係は今後の製品/サービスの機能強化を図る上でも重要なポイントとなってきている。

ノーコード/ローコードの併用によるシステム連携やセルフカスタマイズの強化も要検討

さらに本リリースの元となる調査レポートにおいては「ワークフロー・ビジネスプロセス」製品/サービスにおける「現状の課題」や「今後持つべきと考える機能や特徴(今後のニーズ)」についても詳しい分析を行っている。以下は今後のニーズを尋ねた設問の選択肢である。

「ワークフロー・ビジネスプロセス管理の製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴」の選択肢

<<システム連携やカスタマイズに関連する項目>>

- 会計や販売のマスター情報などを申請/承認に利用できる (※1)
- API連携でビジネスチャットなどからも承認/申請を行える
- ノーコード/ローコード開発ツールで独自機能を追加できる (※2)
- プログラミングをせずに項目や画面を作成できる (※3)
- プログラミングをせずにデータ連携を実現できる (※4)
- 複数のクラウドサービスを統合する基盤となる

<<業務の効率化に関連する項目>>

- 複数の業務を含む全体の効率化を実現できる
- 業務の自動化においてRPAと適切に連携できる
- システム間のデータ転記作業を自動化できる
- 複数システムを連結して処理を自動化できる
- データから処理内容を自動で判断できる
- 紙面データの入力作業を自動化できる
- 電子印鑑の活用を促進できる

<<申請/承認の処理に関連する項目>>

- 複雑な申請/承認の経路にも対応することができる (※5)
- 項目内容を自動でコピーして複数の経路を結合できる
- 申請/承認のマスターデータを他システムから取得できる (※6)
- 申請/承認の書式において紙面と同じものを再現できる
- 決裁状況を視覚的にわかりやすく把握することができる
- 承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

<<クラウドに関連する項目>>

- パッケージとSaaSを選択/併用できる
- 様々なクラウドサービスと連携できる

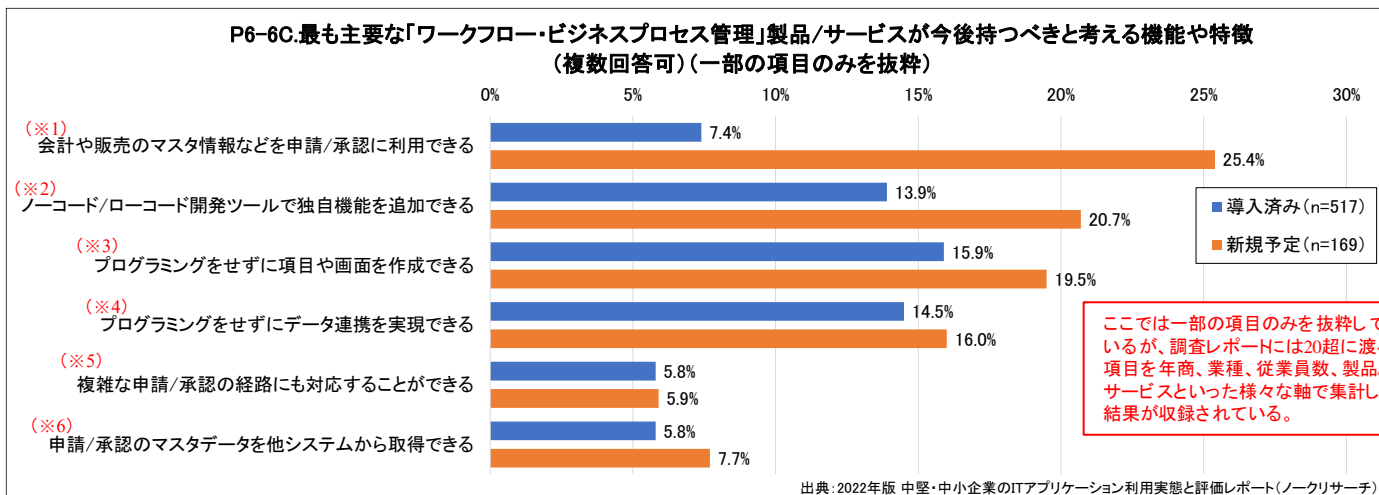
<<クライアント環境に関連する項目>>

- スマートデバイスに適した画面が用意されている
- Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

- その他:
- 欲しいと考える機能や特徴は全くない(排他)

以下のグラフは上記に列挙した中から※1、※2、※3、※4、※5、※6を抜粋し、「導入済み」(青帯)と「導入予定(新規予定)」(橙帯)における回答割合を比較したものだ。青帯と比べて橙帯が長い項目は今後のニーズの伸びが大きいことを示している。



従来のワークフローでは日本の文化や慣習を踏まえた「複雑な申請/承認の経路への対応」(※5)が重視されてきた。しかし、上記のグラフが示すように、今後のニーズが最も大きな伸びを示しているのは「会計/販売のマスター情報を申請/承認に利用できる」(※1)といったシステム連携に関する項目だ。ただし、これはデータの非同期なインポートに該当する「申請/承認のマスターデータを他システムから取得できる」(※6)といった機能とは異なり、他システムのデータをリアルタイムに参照する。※1と※6は一見すると似ているが、ニーズの伸びに大きな差があるため、両者を区別して捉えておくことが大切だ。

2番目にニーズの伸びが大きい項目は「ノーコード/ローコード開発ツールで独自機能を追加できる」(※2)だ。今後のワークフローには業務フローを担うビジネス基盤としての役割が求められる。従来は個別カスタマイズによって個々のユーザ企業の業務フローに合致させてきたが、昨今では※3や※4のようにセルフカスタマイズの仕組みを備えた製品/サービスも少なくない。それを一歩進めた形で今後はノーコード/ローコード開発ツールの併用という手段を選ぶケースも増えると予想される。

したがって、今後はノーコード/ローコード開発ツールの併用といった手段も視野に入れた上で、リアルタイムのシステム連携やセルフカスタマイズの強化を図っていくことがワークフロー・ビジネスプロセス管理における重要な機能強化ポイントの1つになると考えられる。

補記:「課題/ニーズに関する設問項目」と「製品/サービスの選択肢一覧」

本リリースの元となる調査レポートの課題/ニーズに関する選択肢は製品/サービスに対するニーズを尋ねた以下の2つの設問

P6-6A.最も主要な製品/サービスに関して評価/満足している機能や特徴(複数回答可)

P6-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)

の選択肢(上段の一覧)と製品/サービスにおける課題を尋ねた以下の設問

P6-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)

の選択肢(下段の一覧)の2通りがあり、様々な観点から「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」の機能改善を提言している。

ニーズを尋ねた設問(P6-6A、P6-6C)の選択肢:

<<システム連携やカスタマイズに関連する項目>>

会計や販売のマスタ情報などを申請/承認に利用できる
API連携でビジネスチャットなどからも承認/申請を行える
ノーコード/ローコード開発ツールで独自機能を追加できる
プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
複数のクラウドサービスを統合する基盤となる

<<業務の効率化に関連する項目>>

複数の業務を含む全体の効率化を実現できる
業務の自動化においてRPAと適切に連携できる
システム間のデータ転記作業を自動化できる
複数システムを連結して処理を自動化できる
データから処理内容を自動で判断できる
紙面データの入力作業を自動化できる
電子印鑑の活用を促進できる

<<申請/承認の処理に関連する項目>>

複雑な申請/承認の経路にも対応することができる
項目内容を自動でコピーして複数の経路を結合できる
申請/承認のマスタデータを他システムから取得できる
申請/承認の書式において紙面と同じものを再現できる
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握することができる
承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとSaaSを選択/併用できる

様々なクラウドサービスと連携できる

<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

その他:

※ 評価/満足している機能や特徴は全くない(排他)
※は「P6-A」における選択肢、「P6-6C」では
「欲しいと考える機能や特徴は全くない(排他)」となる

課題を尋ねた設問(P6-6B)の選択肢:

<<システム連携やカスタマイズに関連する項目>>

会計や販売などの情報を申請/承認の際に利用できない
ビジネスチャットなどの他ツールから承認/申請を行えない
独自機能を追加するためには本体のカスタマイズが必要
複数のクラウドサービスを跨いだ申請/承認ができない
プログラミングしないと項目や画面を作成できない
プログラミングしないとデータ連携を実現できない

<<業務の効率化に関連する項目>>

複数の業務を含む全体の効率化が実現できない
業務の自動化においてRPAと役割が重複する
システム間のデータ転記作業を自動化できない
複数システムを連結して処理を自動化できない
データから処理内容を自動で判断できない
紙面データの入力作業を自動化できない
電子印鑑を活用することができない

<<申請/承認の処理に関連する項目>>

複雑な申請/承認の経路に対応できない
申請/承認の経路設定が面倒である
申請/承認の画面作成が面倒である
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握できない

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとSaaSを選択/併用できない
クラウドサービスと連携することができない

<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が備わっていない
Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

<<その他>>

その他:

課題は全くない(排他)

調査レポートにおいて選択肢として列挙される「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」の製品/サービスは以下の通りである。これらは過去の調査結果や最新の市場状況を元に選定され、前年調査の自由回答で多く挙げられたものは選択肢として新たに追加し、一定期間以上シェア数値がないものは割愛するなどして毎年調整を行っている。製品/サービス毎のユーザ評価といった詳細な集計は回答件数が一定以上の条件(件数が少ない場合は参考値扱いとなることもある)を満たす(※)のみが対象となる。

<<ワークフロー(パッケージが主体、クラウドが選択できる場合も含む)>>

製品/サービス名	開発元
EXPLANNER/FL(FlowLites)(※)	NEC
intra-martワークフロー(※)	NTTデータイントラマート
X-point, Agile Works(※)	エイトレッド
GLOVIA smart ワークフロー(※)	富士通
eValue NS/V/Air(SMILE Vも含む)(※)	OSK(大塚商会)
楽々Workflow II(※)	住友電気情報システム
MAJOR FLOW Z / MajorFlow(※)	パナソニックネットソリューションズ
皆伝ワークフロー	スミセイ情報システム
CreateWebフロー(※)	インフォテック
uCosminexus Service Platform - WorkCoordinator(※)	日立製作所
ExchangeUSE	富士電機
コラボフロー(※)	コラボスタイル
POWER EGG	ディサークル
AppRemo(EXEX羅針盤)	システムエグゼ
Hi-PerBT ワークフロー	日立ソリューションズ西日本
Web PerformerWf(Web Plant)	キヤノンITソリューションズ
Ci*X Workflow(サイクロスワークフロー)	電通国際情報サービス
Global Flow	パナソニックソリューションテクノロジ
Business Workflow	新日本コンピュータマネジメント
ワークフローEX(※)	Knowbo(ナルボ)
パソコン決裁DocGear(※)	シヤチハタ

<<ワークフロー(SaaSとして提供されているもの)>>

製品/サービス名	開発元
kickflow	kickflow
Gluegent Flow	サイオステクノロジー
Styleflow	TDCソフト
ジョブカンワークフロー(※)	Donuts
ActionPassport	イーネットソリューションズ
Nintex Workflow Cloud	Nintex
<<ビジネスプロセス管理>>	
製品/サービス名	開発元
IM-BPM(※)	NTTデータイントラマート
BP Director	BP Logix
DataSpider BPM	セゾン情報システムズ(HULFT)
InnoRules	イノルールズ
Progress Corticon	Progress Software
Apache Airflow	Apache Software Foundation
Power Automate(※)	日本マイクロソフト
Questetra BPM Suite	クエストラ

<<その他>>

製品/サービス名
その他の製品/サービス
ERP/基幹系システムの一機能として利用
ノーコード/ローコード開発ツールを利用
コラボレーションの一機能として利用
経費精算システムの一機能として利用
文書管理システムの一機能として利用
独自開発システム

本リリースの元となる調査レポート

『2022年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

10分野に渡る業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー・ビジネスプロセス管理、コラボレーション、CRM、BI、文書管理・オンラインストレージサービス)の導入済み/導入予定の社数シェア、運用形態(オンプレミス/クラウド)、端末形態、導入年、導入費用、課題とニーズを網羅した必携書

【対象企業属性】(有効回答件数:1300社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満

従業員数: 10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上

業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)

地域: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【全体の構成】

有効回答件数1300社の中堅・中小企業に対して、まず最初に上記に列挙した10分野の業務アプリケーションのうちで導入済み/導入予定の分野を尋ねる。その後、「導入済み/導入予定」と回答した分野について、製品/サービス名称を列挙した社数シェア、運用形態、端末形態、導入年、導入費用、課題とニーズ(分野によって選択肢は異なる)を尋ねた結果を集計/分析している。また、業務アプリケーションの導入/更新に関する全般的な方針(「サードパーティ保守」「サブスクリプション」「セキュリティ認証」などの20項目に渡るトレンドのうち、ユーザ企業は何を重視するか?)についても尋ねている。

【分析サマリ(調査結果の重要ポイントを述べたPDFドキュメント)の概要】

各分野について20ページ前後からなる分析サマリが計10ファイル、加えて「業務アプリケーションの導入/更新に関する方針」をまとめた分析サマリが1ファイル、合計11ファイルのPDFドキュメントが収録されている。計10分野の分析サマリは以下の章構成となっている。

第1章:製品/サービスの導入状況とシェア動向

製品/サービスの「導入状況」と「製品/サービスの導入社数シェア」を確認した後、最も主要な製品/サービスの「導入年」と「評価概況」についても分析を行っている。

第2章:運用形態と端末環境

最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」と「端末環境」について分析を行っている。

第3章:製品/サービスの評価、課題、ニーズ

最も主要な製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」「現時点で抱えている課題」「今後持つべきと考える機能や特徴」を尋ねた結果を分析している。さらに、業務アプリケーションの導入/更新に関する全体的な方針を尋ねた設問「P0」と各分野の製品/サービスとの関連についても分析している。

付表:選択肢として記載した製品/サービス一覧

本調査において選択肢に記載された製品/サービスの一覧を掲載している。選択肢に掲載される製品/サービスは過去の調査結果や最新の市場状況を踏まえて選定され、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で毎年調整を行っている。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022itapp_rep.pdf

【発刊日】2022年10月17日 【価格】180,000円(税別) 特定分野のみの個別販売は行っておりません

DX関連やITインフラ関連など、ご好評いただいているその他の調査レポートについては次頁を参照

ご好評いただいている2022年の新刊調査レポート 各冊180,000円(税別)

『2022年版 中堅・中小企業のDXソリューション導入実態と展望レポート』

DXを一部の先進企業から、中堅・中小の幅広い裾野に広げるために必要な施策を徹底解説

【レポートの概要と案内】https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

ユーザ企業(利用側)とIT企業(提案側)が抱えるDXソリューション導入の共通課題

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rel1.pdf

業種別に見た「中堅・中小企業の導入が今後増えるDXソリューション」とは？

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rel2.pdf

中堅・中小企業におけるIT投資市場規模とITソリューション支出額

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rel3.pdf

伴走型SI/サービスは中堅・中小企業とIT企業の新しい関係性となるか？

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rel4.pdf

メタバースやブロックチェーンなどの最新技術に対する企業の受容性動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rel5.pdf

『2022年版 サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート』

サーバ&エンドポイント、クラウド&オンプレミスといった多角的な視点からITインフラ導入の提案ポイントを解説

【レポートの概要と案内】https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

サーバ管理における課題&ニーズとユーザ企業が求めるクラウド移行パターン

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel1.pdf

サーバ導入の注目トピック(オフコン移行/CentOS 8代替/クラウド社数シェア)の動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel2.pdf

企業規模別に見たサーバインスタンス数とストレージ形態の傾向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel3.pdf

エンドポイント端末(PC/スマートデバイス)の導入実態が示す有望な販売施策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel4.pdf

PC/スマートデバイスのシェア動向とITインフラ全体に影響する課題

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel5.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。

引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

NORK RESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp